

LAPORAN TUGAS AKHIR
GRAND SENYUM HOTEL YOGYAKARTA
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE
Periode 12 Maret 2021 –12 September 2021



OLEH:

NAMA : MAULANA DWI JAYANTO

NIM : 118109461

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI GRAND SENYUM HOTEL YOGYAKARTA
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE
Periode 12 Maret 2021 - 12 September 2021

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



OLEH:

NAMA : MAULANA DWI JAYANTO

NIM : 118109461

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

**DI GRAND SENYUM HOTEL YOGYAKARTA
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

Periode 12 Maret 2021 - 12 September 2021

OLEH:

NAMA : MAULANA DWI JAYANTO

NIM : 118109461

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

**(Dra.Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 0505026202**

Dosen Pembimbing

**(Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST., M.Sc)
NIDN. 0523098001**

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI GRAND SENYUM HOTEL YOGYAKARTA
Periode 12 Maret 2021 s/d 12 September 2021



OLEH:

NAMA : MAULANA DWI JAYANTO
NIM : 118109461
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 6 Des 2021

Penguji

(Setyo Prasivono Nugroho, S.ST., M.Sc)
NIDN.0523098001

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT karena atas berkatnya dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Grand Senyum Hotel Yogyakarta dengan baik tanpa ada halangan yang berarti.

Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah guna memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah turut serta membantu, baik langsung maupun tidak langsung. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, pelayanan, dan bantuan yang telah di berikan dengan tulus kepada penulis. Untuk itu dengan rasa hormat yang setulus-tulusnya penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno,MM. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
2. Ibu Dra. Heni Susilowati,MM Selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta
3. Ibu/Bapak Setyo Prasiyono Nugroho. S. ST., M.Sc, Selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
4. Bapak Eka Anjasmara personalia di Grand Senyum Hotel Yogyakarta yang memberikan kesempatan penulis untuk training selama 6 bulan.

5. Karyawan *food & beverage service* di Grand Senyum Hotel Yogyakarta yang memberikan ilmu dan pengalaman baru
6. Semua karyawan di Grand Senyum Hotel Yogyakarta
7. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan doa untuk menyelesaikan laporan ini.

Meskipun penulis telah bersungguh-sungguh dalam mengerjakan penulisan laporan, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan laporan ini, karena memang masih sangat terbatas kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan penulis oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan yang dapat membangun sehingga diharapkan naskah ini akan menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pembaca yang Budiman. Penulis berharap agar penulisan laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat dipergunakan sebagai pengetahuan yang menambah wawasan, khususnya dibidang *Food and Beverage Product*.

Yogyakarta, 13 September 2021

Maulana Dwi Jayanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan	2
C. Tujuan Penulisan Laporan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Jenis – Jenis Hotel.....	7
3. Klasifikasi Hotel	10
B. Gambaran Umum Food and Beverage.....	15
1. Pengertian Food And Baverage Department	15
2. Ruang Lingkup Food And Beverage	17
3. Karakteristik Penanganan Food and Beverage	18
4. Hubungan Food and Beverage Department dengan Bagian lain ...	20
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Gambaran Umum Grand Senyum Hotel Yogyakarta	23

1. Informasi Hotel	23
2. Lokasi Hotel Grand Senyum Yogyakarta	24
3. Sejarah Berdirinya Hotel Grand Senyum Yogyakarta.....	24
4. Visi dan Misi Hotel Grand Senyum Yogyakarta	26
5. Fasilitas Kamar	27
6. Struktur Organisasi Grand Senyum Hotel Yogyakarta.....	34
B. Gambaran Umum F&B Department Grand Senyum Hotel Yogyakarta	44
1. Struktur Organisasi Food Service	44
2. Job Description	44
3. Pelaksanaan Kerja Harian	45
4. Pelaksanaan Kegiatan Serta Hambatan Yang Ditemui & Penyelesaian	46
 BAB IV PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	49
B. SARAN	50
 DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki peran penting dalam meningkatkan devisa negara. Hal ini dibuktikan dengan pemberitaan di media cetak, online maupun tv yang selalu mengekspos informasi mengenai dunia pariwisata. Oleh karena itu, ilmu-ilmu yang berkaitan dengan pariwisata mempengaruhi berbagai aspek, diantaranya budaya, ekonomi, hukum, politik, pemasaran, psikologi, pelayanan, agro dan pelayanan masyarakat. Dengan ilmu pariwisata tersebut maka penulis ingin mengkaji tentang hal yang berkaitan dengan ilmu tersebut yakni Perhotelan.

Dewasa ini industri pariwisata begitu banyak dan semakin berkembang dengan pesat, terutama di bidang akomodasi hotel. Dari hotel berbintang hingga melati saling berkompetisi dengan menawarkan harga hingga fasilitas yang menarik agar wisatawan sebagai tamu dapat memilih sendiri hotel sesuai dengan keinginan untuk aktifitasnya.

Hotel merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam industri pariwisata. Secara umum, hubungan industri perhotelan dan pariwisata didominasi oleh kepentingan finansial dimana pihak hotel mendapatkan keuntungan dari jumlah wisatawan yang menginap untuk berkunjung ke daerah tersebut. Di dalam hotel itu sendiri, terdapat *Department Food and Beverage* yang sangat penting dimana selain

sebagai tempat penginapan, tamu juga memerlukan makanan dan minuman selama menginap di hotel. *Food and Beverage* selain untuk meningkatkan pendapatan hotel, juga merupakan sarana yang mutlak disediakan terlebih untuk kategori hotel berbintang.

Mengingat pentingnya *Food and Beverage* dalam memberikan pelayanan minuman dan makanan, maka perusahaan dituntut mempunyai standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan baik terhadap tamu sehingga antara tamu yang satu dengan yang lain akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan. Hal ini juga bertujuan agar menghindari adanya keluhan (*Complait*). Sehingga penulis tertarik untuk meneliti dan mencari tahu terkait kepuasan konsumen sehingga pendapatan yang dihasilkan juga meningkat.

B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil beberapa masalah penting dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan di Grand Senyum Hotel Yogyakarta.
2. Bagaimana Pelayanan yang baik yang harus diberikan kepada costumer di Grand Senyum Hotel Yogyakarta
3. Bagaimana cara mengatasi keluhan costumer di Grand Senyum Hotel Yogyakarta

C. Tujuan Penulisan Laporan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kelengkapan teknis pelayanan di Grand Senyum Hotel Yogyakarta
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang baik yang harus diberikan kepada costumer di Grand Senyum Hotel Yogyakarta
3. Untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi keluhan costumer di Grand Senyum Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat disajikan sebagai media pembelajaran dan informasi untuk mahasiswa maupun umum terkait dengan system pelayanan standar *Food and Beverage Service* dalam upaya meningkatkan pendapatan di Grand Senyum Hotel Yogyakarta.

2. Manfaat Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman langsung di lapangan bagi penulis dan juga menjadi bahan referensi bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian sejenis.

3. Manfaat Hotel

Penelitian ini diharapkan agar pihak Hotel bisa memberikan pengalaman baik, bagi para Mahasiswa/i magang untuk mempersiapkan kesanggupan kerja di dunia kerja, sekaligus memberikan tambahan SDM dalam aktivitas hotel.

4. Manfaat Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Kenyamanan, rasa kepuasan, dan juga pelayanan yang baik saat berkunjung bagi para konsumen yang berkunjung. Sekaligus sebagai sumber memberikan kritik dan saran bagi para mahasiswa yang turun memberikan pelayanan baik saat kerja lapangan tersebut.